

SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA IFEMA MADRID

EXP. - 25/034 – 2000025651

RESPUESTAS A CONSULTAS

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA MADRID, relacionadas con el expediente de referencia:

1. *En relación con la lista de personal:*

- a. *La columna "SBA", no coincide en muchos casos con el salario bruto anual según la categoría de convenio informada, por lo que para una correcta evaluación de costes se requiere especificar o informar de los complementos o mejoras que implican estos salarios por encima de convenio.*
- b. *La columna "VARIABLE (PLUSES, INCENTIVOS, ETC...)" para una correcta evaluación de costes se requiere especificar en cada caso que tipo de salario variable es en cada caso, y especialmente, si se trata de un coste mensual o anual.*
- c. *La columna Función/Perfil, se concretan don diferenciados, Venta DG y Venta DL, ¿podrían aclarar este punto?*
- d. *Indicar si en relación de personal informada hay personal con algún tipo de discapacidad*

Respuesta:

- a. El actual adjudicatario informa que aquellos salarios que están por encima del mínimo recogido en las tablas de convenio incluyen otros conceptos como el plus de idiomas mensual o el complemento destino.

El actual adjudicatario ha aportado una actualización de la tabla que se adjunta como Anexo XXI-ACTUALIZACIÓN a este documento con 3 comentarios en las posiciones 11, 19 y 22, donde se especifica que es SBA + complemento destino + plus de idiomas.

- b. El actual adjudicatario informa que los conceptos variables informados en el listado son costes anuales, en concreto los abonados desde 01/03/2024-28/02/2025, en concepto de domingos, festivos y pluses de actividad realizados. En la tabla actualizada entregada por el adjudicatario se actualiza el detalle de estos conceptos.
- c. Actualmente, en el servicio el equipo se divide en dos funciones diferenciadas. Las personas para quienes en la columna EQUIPO AT. CLIENTE / VENTAS se indica "Atención al Cliente", son las que realizan funciones de recepción de llamadas e emails. Las personas para quienes se indica "Venta", son aquellos que pertenecen al equipo de venta de servicios, que, tal como se indica en el pliego, se ha eliminado de esta nueva licitación, trasladando esta actividad a otra licitación ajena a este procedimiento cuyo objeto no se enmarcará en las actividades propias de un servicio de Contact Center. El

objeto del presente contrato es, exclusivamente, el servicio de Contact Center para la atención a los clientes de IFEMA MADRID.

d. El actual adjudicatario informa que no hay ninguna persona con discapacidad.

2. *Respecto al ANEXO IX B: • Respecto al precio “Responsable Operativo de la Plataforma”, ¿se podrán facturar las horas del perfil de Coordinación y Supervisión informado en la lista de personal?*

Respuesta:

La tarifa “responsable operativo de la plataforma” que figura en el Anexo IX B será la de aplicación para las horas de servicio del perfil del mismo nombre cuyas funciones quedan determinadas en el apartado “4.1 PERFILES REQUERIDOS” del pliego de prescripciones técnicas.

3. *Respecto a cuestiones técnicas:*
- a. *El enlace de datos redundado para establecimiento de SIP TRUNK y acceso a los RDP y servidores de IFEMA, ¿Puede montarse con TUNEL IP SEC soportado por 2 accesos DIBA 100Mb (usos profesionales) a internet gestionado por tecnología SD WAN?*
 - b. *¿Cuál es el ancho de banda estimado por conexión RDP?*
 - c. *¿De qué sistemas permiten extraer datos del web servicios que proporciona IFEMA?*
 - d. *¿Qué mecanismos son necesarios para la gestión de cuentas de correo de IFEMA? ¿Outlook u otro cliente pesado de correo? ¿CTI para tratamiento automatizado?*
 - e. *¿Qué cantidad y tipo de datos deben ser capturados en caso de que fallasen los servidores o conexiones con IFEMA?*
 - f. *¿El volumen y naturaleza de los datos permite el uso de un documento Excel colaborativo, o una lista de SharePoint? ¿O se requiere una BBDD?*
 - g. *En sustitución y mejora del Plan de Abonado de Emergencia que permite trasvase de llamadas en caso de caída de los canales de voz, ¿Es válido el uso de NGN con nodos primario y secundario, y 2 SBC para garantizar la continuidad de los enlaces de voz?*

Respuesta:

- a. No habría problema en montar la solución propuesta siempre y cuando se instalen en IFEMA MADRID dos líneas de acceso de diferentes operadores, para proporcionar la resiliencia necesaria, y que el adjudicatario gestione exclusivamente ambas líneas, garantizando control total sobre la infraestructura y su configuración.

En cuanto al caudal, se debe tener en cuenta lo que indica el Pliego de Prescripciones Técnicas:

“Durante la vigencia del contrato y por necesidades técnicas o del negocio, el dimensionamiento en conectividad y ancho de banda podría variar, por lo tanto, la línea ofertada por el adjudicatario deberá ser escalable sobre estos aspectos para adaptarse a dichas necesidades”

- b. Podemos estimar una media aproximada de 350-500 kbps por sesión para la transmisión de datos para protocolo RDP. No obstante, adjuntamos un enlace de Microsoft dónde se dan más detalles:

Requisitos de ancho de banda del protocolo de Escritorio remoto

- c. Actualmente, todos los datos se gestionan desde Salesforce desde el módulo de "Service".
- d. La gestión de las cuentas de correo de IFEMA MADRID se realiza a través de la plataforma Salesfoce.
- e. Esta captura de datos se refiere a una posible contingencia de los sistemas. Los datos que se deberían dejar registrados son los básicos de los contactos: nombre del cliente, tipo de cliente, empresa, mail y teléfono y evento en el que participa.
- f. Entendiendo que se trata de un escenario de una contingencia puntual, no es necesario el desarrollo de una base de datos. Los datos se pueden alojar en un documento Excel o semejante.
- g. Sí, es válido.

4. *¿Cuál es el volumen esperado de click-to-call y chat, y cuándo se tiene previsto el inicio de la actividad en ambos canales?*

Respuesta:

Esos dos servicios no están dimensionados aún, y no se prevé su implantación a corto plazo. En todo caso, IFEMA MADRID planificará, de forma conjunta con el adjudicatario del servicio, su implantación futura, para adecuar los recursos a la dimensión prevista.

5. *¿En qué ciudad se presta actualmente el servicio?*

Respuesta:

Madrid.

6. *¿Se podría plantear escenarios de offshore o nearshore?*

Respuesta:

Tal como se describe en el apartado 8. CENTRO DE OPERACIONES:

"...será requisito imprescindible que el acceso desde IFEMA MADRID a las instalaciones del proveedor se realice en condiciones de tiempo adecuadas, por lo que se estima necesario que las instalaciones del proveedor se ubiquen en un radio de 30 kms. de las oficinas de IFEMA MADRID, sitas en Avda. del Partenón, 5. 28042 Madrid".

7. *¿Hay algún requisito en cuanto a plantear un modelo mixto: presencial-teletrabajo?*

Respuesta:

Tal como se describe en el apartado 8. CENTRO DE OPERACIONES del pliego de prescripciones técnicas:

"Todo el personal necesario para llevar a cabo el servicio se ubicará en el mismo centro de trabajo, de forma conjunta en una misma zona y de manera presencial.

El establecimiento de una modalidad de teletrabajo para parte o la totalidad del equipo de la campaña de IFEMA MADRID deberá estar suficientemente justificado por razones laborales, sanitarias o legales y siempre deberá contar con la aprobación de IFEMA MADRID.

En caso de que se produjera la necesidad de establecer la modalidad de teletrabajo, cualquier coste complementario derivado de esta circunstancia será asumido por el adjudicatario”.

8. *¿Nos podrían confirmar si la siguiente fórmula de cálculo de AHT es la que habéis utilizado? $AHT = ACD+ACW+Hold+ Ring$? En caso negativo, ¿qué fórmula habéis calculado?*

Respuesta:

En el pliego no se especifica el AHT. En el apartado 3. DATOS DEL SERVICIO se indican los tiempos de gestión netos (llamada 4: minutos y correos 6:00 minutos).

El AHT es:

$$AHT = \frac{RING + ACD + TT + HOLD + ACW}{\text{Número total de llamadas}}$$

En el servicio de IFEMA MADRID, las llamadas tienen un AHT de 00:06:22, y los mails de 00:06:39.

9. *¿Cuál es la duración de la formación de inicio?*

Respuesta:

Como referencia, esta formación deberá darse como mínimo 2 veces por año, cuando el servicio se redimensiona para atender al aumento de la actividad de IFEMA MADRID (enero y septiembre). Normalmente estas formaciones tienen una duración de 5 días, 6 horas por día, en cada una de las 2 ocasiones, aunque esta duración puede variar en función de necesidades específicas del negocio.

10. *¿Cuál es la duración de la formación de reciclaje en horas?*

Respuesta:

Como referencia, este refresco se realiza en meses de baja actividad (junio y diciembre), recopilando información y novedades sobre próximos eventos. Generalmente se trata de 1 día en junio y 1 día en diciembre.

11. *¿Nos podrían indicar el % de actividad recibida en cada idioma por canal?*

Respuesta:

Llamadas: el 21% de las llamadas recibidas son en inglés y el 79% son en español.
Emails: el 24% de los correos recibidos son en inglés y el 76% son en español.

12. *¿Podrían indicar a qué tipo de hora hace referencia el precio/hora de la propuesta económica y qué se incluye dentro de esa hora? (precio/hora contratada, presencial, logada, productiva...)*

Respuesta:

Las horas que IFEMA MADRID abona al adjudicatario de este servicio son las horas de dedicación efectiva al servicio. Se excluyen horas de ausencias varias como comidas, vacaciones, bajas, etc.

13. *¿En el apartado 1.1 del pliego aparece que las ventas quedan excluidas de esta licitación, sin embargo, en el listado de personal aparecen teleoperadores específicos de ventas, ¿podrían aclarar ese punto??*

Respuesta:

Actualmente, en el servicio el equipo se divide en dos funciones diferenciadas. Las personas para quienes en la columna EQUIPO AT. CLIENTE / VENTAS se indica "Atención al Cliente", son las que realizan funciones de recepción de llamadas e emails. Las personas para quienes se indica "Venta", son aquellos que pertenecen al equipo de venta de servicios, que, tal como se indica en el pliego, se ha eliminado de esta nueva licitación, trasladando esta actividad a otra licitación ajena a este procedimiento cuyo objeto no se enmarcará dentro de las actividades propias de un servicio de Contact Center. El objeto del presente contrato es, exclusivamente, el servicio de Contact Center para la atención a los clientes de IFEMA MADRID.

En el listado del Anexo XXI se incluye la totalidad del equipo conforme al contrato vigente.

14. *El dimensionamiento que piden en el Anexo IX B no nos coincide con las personas que aparecen en el Anexo XXI de personal a subrogar. Por favor, ¿podrían aclararlo?*

Respuesta:

Actualmente, en el servicio el equipo se divide en dos funciones diferenciadas. Las personas para quienes en la columna EQUIPO AT. CLIENTE / VENTAS se indica "Atención al Cliente", son las que realizan funciones de recepción de llamadas e emails. Las personas para quienes se indica "Venta", son aquellos que pertenecen al equipo de venta de servicios, que, tal como se indica en el pliego, se ha eliminado de esta nueva licitación, trasladando esta actividad a otra licitación ajena a este procedimiento cuyo objeto no se enmarcará dentro de las actividades propias de un servicio de Contact Center. El objeto del presente contrato es, exclusivamente, el servicio de Contact Center para la atención a los clientes de IFEMA MADRID.

En el listado del Anexo XXI se incluye la totalidad del equipo conforme al contrato vigente.

El Anexo IX B incluye la estimación de las horas totales del nuevo contrato de Servicio de Contact center para atención al cliente, que es el alcance de la presente licitación.

15. *En el documento Resto anexos Exp. 25034_signed apartado C. Seguridad en las comunicaciones y recursos de red, se indica que el adjudicatario se compromete además a cumplir los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de red de IFEMA MADRID, por favor, ¿nos podrían detallar cuáles son estos estándares?*

Respuesta:

En la arquitectura de red, los estándares de comunicación son fundamentales para garantizar la interoperabilidad y el correcto funcionamiento de los sistemas. Estos estándares definen las reglas y protocolos que permiten a los dispositivos y aplicaciones intercambiar información de manera eficiente y segura.

Los estándares de comunicación en que se basa la arquitectura de IFEMA MADRID son los que garantizan la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

16. *Líneas - Se indica: el adjudicatario deberá disponer dos líneas dedicadas simétricas independientes, una principal y otra de backup, de proveedores diferentes con el caudal suficiente para garantizar la conexión de 50 agentes concurrentes por protocolo RDP al Servidor de Aplicaciones (Windows 2019) de IFEMA MADRID. Por estas líneas, también se dará cobertura a todas las transmisiones de voz entre ambas sedes. Por favor, indicar ubicación y consumo estimado por agente.*

Respuesta:

La ubicación para la instalación de las líneas será en del C.P.D. de la sede de IFEMA MADRID, situada en Avda. Partenón, 5 y en la sede del adjudicatario y ambas líneas deber deberán ser provisionadas por operadores diferentes.

Podemos estimar una media aproximada de 350-500 kbps por sesión para la transmisión de datos para protocolo RDP. No obstante, adjuntamos un enlace de Microsoft dónde se dan más detalles:

Requisitos de ancho de banda del protocolo de Escritorio remoto

17. *a) ¿Cuál es la localización actual del servicio? b) Actualmente, ¿hay personal prestando el servicio en modalidad teletrabajo? c) Del listado de personal a subrogar, ¿hay alguna persona discapacitada? d) La persona número 10 del listado de personal a subrogar, ¿a qué otro agente está sustituyendo? e) ¿A qué corresponden los pluses variables del personal? ¿Se incluye el plus de idioma dentro de este concepto?*

Respuesta:

- a. Madrid.
- b. Sí, mixto, en teletrabajo fines de semana y festivos.
- c. El actual adjudicatario informa que no hay ninguna persona con discapacidad.
- d. El actual adjudicatario informa que sustituye a una persona del adjudicatario actual del servicio, que no está en el equipo de la campaña de IFEMA MADRID.
- e. El actual adjudicatario informa que en la columna "variables" se incluyen pluses de convenio e incentivos y corresponden a lo cobrado en los 12 últimos meses desde 01/03/2024-28/02/2025, en concepto de domingos, festivos y pluses de actividad realizados.

El actual adjudicatario ha aportado una actualización de la tabla como Anexo XXI- ACTUALIZACIÓN, con columnas con el detalle de estos conceptos.



**EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES,
QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.**

Dirección de Compras y Logística
3 de abril de 2025